

DELIBERA N. 12

*******/ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/710240/2024)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 08/05/2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di *****/ del 20/10/2024 acquisita con protocollo n. 0275263 del 20/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione conclusasi con un mancato accordo in data 11 settembre 2024, l'utente *****, codice fiscale *****, rappresentato da ***** ha presentato in data 20/10/2024 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS, per la definizione della controversia in essere con l'operatore Iliad Italia S.p.A.. L'istante riferisce che in data 27/06/2024 aderiva all'offerta "iliad Flash 150 a € 7,99" ed acquistava una Sim ILIAD recante il numero 351*****61, Codice ID n. 571***44 (All.1). Tuttavia, la SIM in parola non veniva consegnata ed il servizio mobile non veniva attivato. Dopo numerosi solleciti effettuati al servizio clienti, il 02/08/2024 parte istante avviava procedimento GU5/695652/2024. In quella sede Iliad procedeva all'adempimento contrattuale e la Sim veniva consegnata e attivata a far data dal 04/09/2024, come confermato da controparte a mezzo comunicazione del 06/09/2024. Chiede pertanto:

- l'indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio mobile dal 28/06/2024 al 04/09/2024, per un totale di 69 giorni, pari ad € 950,00;
- l'indennizzo per mancata risposta a reclami per complessivi € 300,00;
- il rimborso per le spese di procedura e assistenza.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva trasmessa in data 5 dicembre 2024, nel rispetto dei termini regolamentari, Iliad Italia chiede l'archiviazione del procedimento e il rigetto delle richieste indennitarie. In particolare l'operatore contesta le doglianze dell'istante ritenendole infondate e non suffragate da riscontri probatori. Preliminarmente Iliad evidenzia che le richieste avanzate nel ricorso GU14 differiscono da quelle del ricorso UG, rendendo inammissibili le nuove domande indennitarie; precisa, inoltre, che l'istante ha aderito all'offerta "Flash 150 a € 7,99" il 27/06/24 e che la SIM è stata correttamente inviata tramite servizio postale il 28/06/24. L'operatore, inoltre, eccepisce che l'istante non ha mai inviato reclami formali o segnalazioni telefoniche riguardo alla mancata ricezione della SIM e che, inoltre, non ci sono evidenze agli atti di eventuali reclami e che questa circostanza sarebbe in contrasto con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, secondo cui gli indennizzi sono esclusi se il disservizio non è segnalato entro tre mesi dalla conoscenza del problema. Conclude dichiarando di aver fornito una soluzione tempestiva il 04/09/24 a seguito della ricezione del ricorso UG il 02/08/24.

3. Repliche dell'istante

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione ed ha evidenziato come l'operatore non avrebbe fornito prove adeguate né giustificazioni per il ritardo, né avrebbe comunicato tempestivamente all'utente le problematiche riscontrate. L'istante ha inoltre contestato l'argomentazione di controparte secondo cui gli indennizzi non sarebbero applicabili per mancanza di reclami entro tre mesi dal disservizio. Osserva, al riguardo,

che è stato dimostrato che il disservizio è stato formalmente contestato il 2 agosto 2024, e che, secondo la normativa vigente, il calcolo degli indennizzi per ritardata attivazione non dipende dalla presentazione di un reclamo, poiché il gestore è già consapevole dell'inadempimento. Insiste, quindi, per l'accoglimento delle richieste di indennizzo avanzate.

4. Motivazione della decisione

Entrambe le parti partecipavano all'udienza di cui all'art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS tenutasi in data 17/03/2025 che si concludeva con un mancato accordo. In via preliminare si evidenzia che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Vengono dunque rigettate le eccezioni di inammissibilità/improcedibilità dell'operatore circa la coincidenza fra le richieste avanzate in fase di definizione e quelle avanzate in fase di conciliazione in quanto è evidente – al di là della mera coincidenza letterale (nel UG si chiede la consegna della scheda SIM e nel GU 14, dopo che la consegna della scheda è avvenuta in seguito alla proposizione del GU5 si chiede l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio), che la materia del contendere è la medesima. Ed in questo senso soccorre anche l'interpretazione autentica dell'Autorità dell'art. 14 del Regolamento di procedura, contenuta nelle Linee guida, è nel senso che “le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione non devono essere identiche ma la questione in discussione deve essere la medesima”. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta dalla parte istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato. La controversia attiene alla mancata consegna e attivazione della Sim Iliad e al conseguente ritardo nell'attivazione del servizio. Di fatto in atti le parti concordano sul fatto che l'utente avrebbe ottenuto l'operatività della SIM con numerazione 3514069561 il 4 settembre 2024 (l'operatore conferma che la “tempestiva soluzione” sarebbe avvenuta proprio in quella data) ciò a seguito della conciliazione avviata il 2 agosto 2024 e del procedimento GU5 /695652/2024. Sul punto, tuttavia l'operatore eccepisce che l'istante non avrebbe mai inviato reclami formali o segnalazioni telefoniche riguardo alla mancata ricezione della SIM e che questa circostanza sarebbe in contrasto con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, secondo cui gli indennizzi sono esclusi se il disservizio non è segnalato entro tre mesi dalla conoscenza del problema. Sul punto occorre evidenziare che l'articolo 13 (Ipotesi specifiche) della Delibera n. 347/18/CONS specifica che: “Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Tale previsione si riferisce ad alcune casistiche ben definite (ad es. l'indennizzo per malfunzionamento del servizio) dove c'è una difficoltà intrinseca dell'operatore a rendersi conto in maniera autonoma dell'esistenza di un disservizio. Nel caso di specie l'ipotesi contemplata è quella della mancata attivazione del servizio in radice derivante dalla mancata ricezione della Sim da parte dell'utente. Sim che, si legge nelle memorie Iliad a pag. 2 in piccolo (voce “Invii SIM”, stato “spedito” tramite “Poste Italiane”) sarebbe stata inviata tramite il servizio postale il data 28/06/2024. Ma se, pare, la Sim sia stata spedita, l'operatore non fornisce notizie circa la ricezione della stessa da parte del Cliente, ricezione della quale l'operatore era tenuto a sincerarsi attuando un comportamento diligente nell'esecuzione del contratto. Ricezione che è avvenuta solo in data 04/09/2024 e solo all'esito dell'attivazione di un procedimento GU5695652/2024. La consegna della Sim da parte dell'utente doveva essere monitorata dal gestore anche per rispettare quanto previsto dalle condizioni generali del contratto che stabiliscono “art. 1: “... decorsi 14 giorni dalla data di consegna (come attestata dal Corriere) la SIM sarà

attivata automaticamente...”. Il gestore attuando un comportamento diligente doveva essere a conoscenza della mancata consegna della Sim e di conseguenza della mancata attivazione, anche automatica. Sulla base di queste considerazioni vi è la piena applicabilità delle previsioni di cui all’articolo 4, indennizzo per ritardo nell’attivazione del servizio, comma 1: “Nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell’utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a € 7,50 per ogni giorno di ritardo. Considerato l’ipotetico invio della Sim in data 28/06/2024 non è provato da idonea documentazione di consegna del plico al Corriere, né è noto (e dovrebbe ben esserlo) l’esito di tale invio, in mancanza di prove circa l’avvenuta spedizione si procede a calcolare l’indennizzo assumendo quale dies a quo la data del 28/06/2024 e quale dies ad quem il 04/09/2024, per un totale di 68 giorni. L’indennizzo risulta dunque quantificabile in (68 gg x € 7,50) € 510,00. Mancata risposta al reclamo Non appare invece indennizzabile la mancata risposta al reclamo poiché manca in atti l’allegazione dello stesso e conseguentemente la data di invio. Non essendo provata l’esistenza di un reclamo formale non è dunque ipotizzabile una mancata o ritardata risposta allo stesso. Spese di procedura. Non può essere infine accolta la richiesta di rimborso delle spese di procedura giacché, per costante orientamento dell’Agcom, le spese sostenute per la risoluzione delle controversie tramite piattaforma ConciliaWeb non sono riconosciute, trattandosi di procedura completamente gratuita (cfr. delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR e 208/20/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell’istanza proposta da ***** nei confronti di Iliad Italia Spa per le motivazioni di cui in premessa:

- Iliad Italia Spa è tenuta a corrispondere in favore del *****, tramite assegno o bonifico, l’indennizzo di € 510,00 per ritardo nell’attivazione della Sim 351*****61;

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Cagliari, 8 maggio 2025

IL PRESIDENTE
Dott. Mario Cabasino